

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING
DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Ekonomi Pembangunan**



Diajukan Oleh:

MELANIE
1611010042/FEB/EP

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2020**

SKRIPSI


**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MENGUNAKAN *INTERNET BANKING* DI SURABAYA**

Disusun Oleh :

MELANIE
1611010042/ FEB / EP

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal**

Pembimbing Utama :


Dr. Ec. M. Taufiq, MM
NIP . 195706031989032001

Tim Penguji

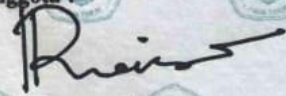
Ketua :


Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT
NIP.195908281990031001

Sekretaris :


Dr. Ec. M. Taufiq, MM
NIP . 195706031989032001

Anggota :


Dr. Ririt Iriani, SE, AK, ME
NIP.196502081990022001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis
Universitas Pembangunan
Nasional “Veteran”
Jawa Timur


Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT
NIP.195908281990031001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.22 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Surabaya, Januari 2020



Melanie

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas limpahan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan sebagai syarat penyelesaian program pendidikan Strata 1 Program Studi Ekonomi Pembangunan di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik dari pihak intern maupun ekstern di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang mana penulis tidak mungkin menyebutkan seluruhnya. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam – dalamnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, SE. MT, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Drs. Ec. Wiwiwn Priana, MT, selaku Koordinator Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak Drs. Ec. M. Taufiq, MM, selaku dosen pembimbing skripsi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.
5. Orang tua tercinta dan kakak yang telah memberikan doa, dukungan dan motivasi.
6. Kepada teman dan sahabat terbaik Cintantia, Maria, Melinda, Arlina, Chantya, Nanda, Erma, Octa, Dama dan teman – teman lainnya yang telah mendukung dan menemani penulis dari awal perkuliahan sampai sekarang ini dan memberikan begitu banyak saran dalam pembuatan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat ditulis satu persatu yang telah banyak membantu selama penulisan skripsi ini.

Penulis mohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat berbesar hati untuk menerima segala kritik dan saran yang membangun untuk penulis. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca khususnya bagi teman – teman di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Surabaya, Januari 2020

Penulis,

Melanie

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ABSTRAKSI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian terdahulu	5
2.2 Landasan teori.....	7
2.2.1 Pengertian Bank	7
2.2.2 <i>Internet Banking</i>	8
2.2.3.1 Pengertian Persepsi.....	10
2.2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi	11
2.2.3.3 Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived ease of use</i>).....	11
2.2.3.4 Persepsi manfaat (<i>perceived usefulness</i>)	12
2.2.3.5 Persepsi Resiko (<i>risk</i>).....	13
2.2.3.6 Persepsi Kepercayaan (<i>trust</i>).....	15
2.2.4 Fitur layanan.....	16
2.2.5 Keputusan Nasabah	17
2.3 Kerangka Pikir.....	18
2.4 Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Definisi Operasional	21
3.2 Pengukuran Variabel	24
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	25
3.3.1 Populasi	25
3.3.2 Sampel.....	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data	26
3.4.1 Jenis Data	26
3.4.2 Sumber Data	26
3.4.3 Metode Pengumpulan Data	26
3.5 Validitas dan Reliabilitas.....	27

3.5.1 Validitas	27
3.5.2 Reliabilitas.....	28
3.6 Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	32
4.1.1 Keadaan Responden	32
4.1.2 Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	32
4.1.3 Distribusi Usia Responden	33
4.1.4 Distribusi Domisili	33
4.2 Uji Kualitas Data	34
4.2.1 Uji Validitas	34
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	36
4.3 Hasil Analisis Faktor	36
4.3.1 Nilai KMO dan Barlett's Test	36
4.3.2 MSA (Meassure of Sampling Adequancy)	37
4.3.3 Nilai Communalilty	39
4.3.4 Total Variance Explained.....	42
4.3.5 Component Matrix	45
4.3.6 Rotated Component Matrix	47
4.3.7 Penyusunan Nama Faktor yang Terbentuk	52
4.3.8 Pembahasan Hasil Penelitian	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikiran.....	19
Gambar 4.1 Scree Plot Analisis Faktor	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Chanel Map di Indonesia tahun 2003	2
Tabel 4.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden	32
Tabel 4.2 Distribusi Usia Responden.....	33
Tabel 4.3 Distribusi Domisili Responden	34
Tabel 4.4 Uji Validitas	35
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.6 Nilai KMO	37
Tabel 4.7 Nilai MSA.....	38
Tabel 4.8 Nilai Communalilty.....	39
Tabel 4.9 Nilai Eigen Value.....	43
Tabel 4.10 Matrix Component	46
Tabel 4.11 Rotasi Matrix Komponen.....	48
Tabel 4.12 Nilai Faktor Loading.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penelitian Terdahulu	66
Lampiran 2 Kuesioner	69
Lampiran 3 Tabulasi	73
Lampiran 4 Uji Validitas	78
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	83
Lampiran 6 Nilai KMO dan Bartlet's Test	83
Lampiran 7 Anti Image Matrices	84
Lampiran 8 Communalities	87
Lampiran 9 Total Variance Explained	88
Lampiran 10 Scree Plot	89
Lampiran 11 Component Matrix	90
Lampiran 12 Rotated Component Matrix	91

FACTORS AFFECTING THE DECISION OF CUSTOMERS USING INTERNET BANKING IN SURABAYA

ABSTRACTION

**Melanie
1611010042**

The banking sector has grown rapidly and dominates economic activity in Indonesia. In the past, banks competed for expansion by opening branches to be close to their customers, and vice versa. However, during these two decades, transactions in branches have not become customers' choices. It was driven by the development of digital technology. This made banks begin to switch to developing banking services with a digital touch, for example internet banking. Internet banking provides benefits for banks and for customers. Although internet banking provides benefits, there are still many customers who are not yet interested in using internet banking. Risk factors, trust factors and ease of use factors are factors that are considered by customers in deciding to use internet banking. Based on this background, this research is used to find out the factors that influence the customer's decision to use internet banking.

This research uses analysis techniques in the form of factor analysis. The data used are primary data. The sample used was 100 respondents. The number of variables studied was 18 variables. Data from respondents is processed by SPSS 13.

The result of this research showed that there were 4 factors that influenced customer decisions to use internet banking, namely the security factor of money transferred with eigen value 8,023, the effective and efficient factor with eigen value 1,774, the magnitude of risk factor with eigen value 1,226 and the flexible use factor with eigen value 1,180.

Keyword : Internet banking, the security factor of the money being transferred, the effective and efficient factor, the magnitude of the risk factor, the flexible usage factor

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING DI SURABAYA

ABSTRAKSI

**Melanie
1611010042**

Sektor perbankan telah tumbuh pesat dan mendominasi kegiatan perekonomian di Indonesia. Jika dulu bank berlomba – lomba untuk ekspansi dengan membuka kantor cabang untuk dekat dengan nasabahnya, begitu pula sebaliknya. Namun selama dua dekade ini transaksi di cabang kini tak banyak menjadi pilihan nasabah. Hal itu didorong dengan adanya perkembangan teknologi digital. Hal tersebut membuat perbankan mulai beralih untuk mengembangkan layanan perbankan dengan sentuhan digital contohnya *internet banking*. *Internet banking* memberikan manfaat bagi pihak bank dan bagi nasabah. Walaupun *internet banking* memberikan manfaat, namun masih banyak nasabah yang belum berminat menggunakan *internet banking*. Faktor resiko, faktor kepercayaan dan faktor kemudahan penggunaan menjadi faktor yang menjadi pertimbangan nasabah dalam memutuskan menggunakan internet banking. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini digunakan untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan internet banking.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis berupa analisis faktor. Data yang digunakan adalah data primer. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Jumlah variabel yang diteliti sebanyak 18 variabel. Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan SPSS 13

Hasil penelitian menunjukkan. bahwa ada 4 faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan internet banking yaitu faktor keamanan uang yang ditransfer dengan eigen value 8.023, faktor efektif dan efisien dengan eigen value 1.774, faktor besarnya resiko dengan eigen value 1.226 dan faktor penggunaan yang fleksibel dengan eigen value 1.180.

Kata Kunci : Internet banking, faktor keamanan uang yang ditransfer, faktor efektif dan efisien, faktor besarnya resiko, faktor penggunaan yang fleksibel